

# Eindconcept Voorlopige Handreiking implementatie Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

20 maart 2017

Wat betekenen de veranderingen in de Awb voor u als  
bestuursorgaan?





---

# Inhoudsopgave

---

<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
Digitaal 2017	4
Uitgangspunten en wetswijziging Awb	4
Totstandkoming handreiking	5
Leeswijzer handreiking	5
<b>Hoofdstuk 1: Wat verandert er?</b>	<b>6</b>
Inleiding	6
1. Verplichtingen met betrekking tot ontvangst van elektronische formele berichten	6
Verplichting 1.1: Aanwijzen van elektronische weg voor alle formele berichten	6
Verplichting 1.2: Geen onnodige belemmeringen voor verzending formeel elektronisch bericht	6
2. Verplichtingen na ontvangst van elektronische formele berichten	7
Verplichting 2.1: Ontvangstbevestiging aan afzender	7
Verplichting 2.2: Beschikbaar stellen gegevens ingevuld in webformulier	7
Verplichting 2.3: Bewijslast van berichten via systemen voor gegevensverwerking bij bestuursorgaan	8
Verplichting 2.4: Mededeling bij weigering verkeerd ingezonden formeel bericht	8
3. Nieuwe mogelijkheden	10
Mogelijkheid 3.1: Verlenging indieningstermijn bij storing bij bestuursorgaan	10
Mogelijkheid 3.2 Algemene kennisgevingen en bekendmakingen elektronisch publiceren	10
<b>Hoofdstuk 2: Hoe staat uw organisatie er nu voor?</b>	<b>12</b>
Inleiding	12
Staat verschillende kanalen elektronische berichtenstroom richting bestuursorganen	12
Gevolgen van invoering wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer	13
Checklists	14
<b>Hoofdstuk 3: Wat verandert er voor uw organisatie?</b>	<b>18</b>
Inleiding	18
Over welke soorten berichtenverkeer gaat het?	18
Welke digitale kanalen kan ik gebruiken om aan de wet te voldoen?	19
Welke betrouwbaarheidsniveaus zijn er voor digitale kanalen?	20
Met welke kosten moet ik rekening houden?	22
Wie zijn er in uw organisatie bij de aanpassingen betrokken?	22
Hoe zit het met berichtenverkeer in de keten en interbestuurlijke samenwerking?	22
<b>Hoofdstuk 4: Veel voorkomende vragen en uitzonderingen</b>	<b>24</b>
Inleiding	24
Veel voorkomende vragen en de antwoorden daarop	24
Uitzonderingen	25
<b>Bijlagen</b>	<b>26</b>
Bijlage 1: Soorten berichtenverkeer	26
Bijlage 2: De wetsveranderingen ten opzichte van de huidige Awb	27

---

## Inleiding

Voor u ligt de handreiking implementatie Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer. Deze handreiking is samengesteld in opdracht van de directie Informatiesamenleving en Overheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK).

Een eerste versie van het wetsvoorstel is in februari 2016 in consultatie gegeven. Deze voorlopige handreiking is gebaseerd op de versie van het wetsvoorstel ten behoeve van de Ministerraad, waarin de resultaten van de consultatie zijn verwerkt. Het is mogelijk dat er als gevolg van het advies van de Raad van State of de parlementaire behandeling nog wijzigingen in het wetsvoorstel worden aangebracht die moeten worden doorvertaald naar de definitieve handreiking. De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer zal naar verwachting in 2018 in werking treden. Alle bestuursorganen zullen na moeten gaan of maatregelen in de sfeer van organisatie, ICT en voorlichting nodig zijn om aan de verplichtingen van de wet te voldoen. Vervolgens zullen zij moeten starten met het voorbereiden en implementeren van deze maatregelen. Om bestuursorganen te ondersteunen en mogelijke vragen rond de scope van het wetsvoorstel reeds te beantwoorden is deze handreiking geschreven.

### Digitaal 2017

De regering wil in het kader van Digitaal 2017 komen tot de implementatie van het wetsvoorstel modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer. Met name de regel dat een bestuursorgaan verkeer via de elektronische weg moet toestaan en dus ook kan uitsluiten, wordt steeds meer als verouderd ervaren. In het regeerakkoord van het kabinet Rutte II 'Bruggen Bouwen' is dan ook opgenomen dat bedrijven en burgers, uiterlijk in 2017, zaken die ze met de overheid doen – zoals het aanvragen van een vergunning – digitaal kunnen afhandelen. Elektronisch bestuurlijk verkeer kan bijdragen aan de vermindering van administratieve lasten van burgers en bestuurlijke lasten van bestuursorganen. De wet neemt wettelijke belemmeringen weg en stelt enkele randvoorwaarden aan de modernisering (en digitalisering) van de werkprocessen binnen de publieke sector. Burgers en bedrijven krijgen met de wet in feite het recht ieder formeel bericht elektronisch aan de overheid te zenden. Om een compacte, efficiënte overheid te realiseren met hoogwaardige dienstverlening, is digitalisering een vereiste en is het digitale kanaal het voorkeurskanaal. Het uitgangspunt is: digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet.

### Uitgangspunten en wetwijziging Awb

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer wijzigt het onderdeel van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) dat betrekking heeft op het elektronisch bestuurlijk verkeer. De Awb bevat de algemene regels voor de verhouding tussen de overheid en individuele burgers en bedrijven. Zoals hierboven beschreven geeft de modernisering (hierna: nieuwe afdeling 2.3 Awb) van de wet burgers en bedrijven het recht op elektronisch berichtenverkeer met bestuursorganen. Dit heeft voor bestuursorganen twee concrete gevolgen:

1. *Het verplicht openstellen van digitale kanalen voor ieder elektronisch formeel bericht gericht aan het bestuursorgaan.*  
Onder een formeel (ook wel 'officieel') bericht wordt verstaan: elk bericht dat deel uit maakt van een procedure inzake een besluit, voorgeschreven melding of klacht. Afhankelijk van de vraag of de digitale kanalen al aanwezig zijn of nog moeten worden ingericht kunnen hier kosten aan verbonden zijn. Al aanwezige digitale kanalen zullen verder moeten worden uitgerold, zo dat formele berichten elektronisch kunnen worden ontvangen. Als deze digitale kanalen nog niet aanwezig zijn, moeten nieuwe digitale kanalen worden geopend of

bestaande kanalen geschikt worden gemaakt voor meerdere typen berichten. Dat kan een algemeen contactformulier (met mogelijk verschillende afzenderauthenticatie niveaus) of e-mail kanaal zijn (als er geen afzenderauthenticatie voor het bericht nodig is) maar in veel gevallen zal het om een specifiek e-formulier gaan.

2. *Het aanpassen van digitale kanalen zodat aan wettelijke eisen (alleen noodzakelijk gegevens vragen, ontvangstbevestiging sturen, e-formulier beschikbaar stellen, bewijslast bij bestuursorgaan, mededeling bij weigering verkeerd ingezonden bericht) wordt voldaan.* Afhankelijk van de vraag hoeveel formele berichten al elektronisch kunnen worden gestuurd aan een bestuursorgaan kunnen er kosten verbonden zijn aan het aanpassen van digitale kanalen. Per digitaal kanaal zal moeten worden onderzocht of er een ontvangstbevestiging wordt gestuurd en of de in een e-formulier ingevoerde gegevens beschikbaar worden gesteld. Per elektronisch formeel bericht zal moeten worden onderzocht of alle gevraagde gegevens noodzakelijk zijn en moet van de niet-noodzakelijke gegevens worden aangegeven dat invullen niet verplicht is. Daarnaast mag het bestuursorgaan geen technische eisen stellen die het elektronische verkeer onnodig belemmeren en moet er gewaarborgd worden dat het bestuursorgaan aan zijn bewijslast kan voldoen. Ten slotte moet worden gezorgd dat er een mededeling van weigering of van doorgeleiding wordt verstuurd indien een bericht verkeerd wordt ingezonden.

De verplichtingen die voortvloeien uit de nieuwe afdeling 2.3 Awb worden in hoofdstuk 1 uitgebreid beschreven.

## Totstandkoming handreiking

Deze handreiking is tot stand gekomen in opdracht van de directie Informatiesamenleving en Overheid van het ministerie van BZK en is opgesteld door Deloitte. Voor de handreiking zijn verschillende bronnen gebruikt. Vanzelfsprekend zijn dit het wetsvoorstel en de memorie van toelichting bij het wetsvoorstel modernisering van elektronisch bestuurlijk verkeer, daarnaast relevante bronnen als de handreiking “Betrouwbaarheidsniveaus voor digitale dienstverlening”. Er zijn diepte-interviews gehouden met experts en ervaringsdeskundigen bij bestuursorganen zodat de handreiking in de praktijk gevalideerd is. De geïnterviewde bestuursorganen zijn gemeente Maastricht, gemeente Nijmegen, gemeente Ede, provincie Flevoland en Omgevingsdienst Midden-Holland. Daarnaast heeft overleg plaatsgevonden met een begeleidingscommissie bestaande uit vertegenwoordigers van VNG, IPO, UvW, Min BZK en V&J. Tevens is relevante kennis vanuit het Deloitte-netwerk geraadpleegd.

## Leeswijzer handreiking

De veranderingen die in de Awb worden doorgevoerd, en de verplichtingen die hieruit voortvloeien, worden in hoofdstuk 1 beschreven. In hoofdstuk 2 kunt u inventariseren in welke mate uw bestuursorgaan voldoet aan de verplichtingen voortvloeiend uit het wetsvoorstel. Hoofdstuk 3 beschrijft hierna de mogelijke consequenties voor uw bestuursorgaan. Vervolgens gaat hoofdstuk 4 in op uitzonderingssituaties en worden veelvoorkomende vragen beantwoord.

## Hoofdstuk 1: Wat verandert er?

### Inleiding

Bij inwerkingtreding van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer zal er een aantal veranderingen voor bestuursorganen in Nederland plaatsvinden op het gebied van elektronisch verkeer. Zo wordt het onder meer verplicht voor elk formeel bericht een elektronisch kanaal aan te wijzen waarop burgers en bedrijven u kunnen bereiken. In dit hoofdstuk worden de verplichtingen en (nieuwe) mogelijkheden voor u uiteengezet die de hernieuwde afdeling 2.3 van de Awb met zich meebrengt. De wetsveranderingen ten opzichte van de huidige Awb zijn weergegeven in bijlage 2. De verplichtingen zijn op te delen in verplichtingen met betrekking tot de ontvangst van elektronische formele berichten en verplichtingen na de ontvangst van elektronische formele berichten.

### 1. Verplichtingen met betrekking tot ontvangst van elektronische formele berichten

#### Verplichting 1.1: Aanwijzen van elektronische weg voor alle formele berichten

Een bestuursorgaan wordt verplicht voor ieder type aan het bestuursorgaan gericht formeel bericht een elektronische wijze van verzenden aan te wijzen.<sup>1</sup> Het “recht” op elektronisch verzenden van formele berichten door burgers geldt alleen als dat bericht wordt verzonden op de wijze die het bestuursorgaan heeft aangewezen.<sup>2</sup> Voor verschillende type formele berichten kunnen verschillende wijzen van verzenden aangewezen worden, ook kunnen voor een bepaald type bericht meerdere wijzen van verzenden worden aangewezen. De aanwijzing van een kanaal is een besluit van algemene strekking, dat als zodanig moet worden bekend gemaakt. Op de website moet het bestuursorgaan een overzicht plaatsen van de aangewezen wijzen waarop formele berichten kunnen worden gezonden via de elektronische weg.

Het bestuursorgaan kan zelf kiezen welke vormen van elektronische berichten hij accepteert, bijvoorbeeld een algemeen contactformulier (kan met afzenderauthenticatie), e-mailkanaal (geen afzenderauthenticatie voor het bericht mogelijk) of specifiek e-formulier (met mogelijk hogere afzenderauthenticatie niveaus). In hoofdstuk 3 zijn verschillende soorten digitale kanalen met bijbehorende overwegingen weergegeven.

#### Verplichting 1.2: Geen onnodige belemmeringen voor verzending formeel elektronisch bericht

Het bestuursorgaan kan nadere technische eisen stellen aan de verzending, wanneer dit nodig is voor verwerking. Te denken valt aan bepaalde typen bestanden zoals “.pdf” of “.xml”. De eisen kunnen ook gebaseerd zijn op het te bereiken niveau van betrouwbaarheid. Hier wordt de voorwaarde aan gesteld dat dergelijke eisen het elektronisch bestuurlijk verkeer niet onnodig belemmeren.<sup>3</sup> Het bestuursorgaan dient bij het stellen van eisen voor ogen te houden of het voor de gemiddelde verzender van het type formeel bericht waaraan de desbetreffende eis wordt gesteld, mogelijk is om aan de gestelde eis te voldoen. Dat kan betekenen dat eisen die terecht aan het ene type formeel bericht gesteld worden, voor een ander type formeel bericht als onnodig belemmerend moeten worden aangemerkt.

Uit de huidige Awb (zoals dat luidt sinds 10 maart 2017)<sup>4</sup> volgt dat de te stellen eisen ook betrekking hebben op een elektronische handtekening, als de veiligheid en de betrouwbaarheid van het elektronische bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt dit noodzakelijk maken. Aan de

---

<sup>1</sup> Artikel 2:15, eerste lid

<sup>2</sup> Artikel 2:15, derde lid

<sup>3</sup> Artikel 2:15, tweede lid

<sup>4</sup> artikel 2:16 Awb

handtekening mogen aanvullende eisen worden gesteld, maar deze eisen mogen geen betrekking hebben op een gekwalificeerde of geavanceerde elektronische handtekening als bedoeld in Verordening (EU) nr. 910/2014 van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014 (PbEU 2014, L257) betreffende elektronische identificatie en vertrouwensdiensten voor elektronische transacties, omdat de daaraan te stellen eisen volgen uit die Verordening.

In de nieuwe afdeling 2.3 Awb is tevens bepaald dat bij een formulier geen gegevens mogen worden gevraagd die voor de behandeling van het bericht niet noodzakelijk zijn, tenzij duidelijk wordt aangegeven dat de beantwoording van die vragen niet verplicht is.<sup>5</sup> Hierbij past de kanttekening dat ook nu niet is toegestaan in (papieren) formulieren gegevens te vragen die voor de beoordeling van de aanvraag niet relevant zijn. De regel is bij de modernisering van afdeling 2.3 in de Awb opgenomen omdat het in de praktijk voorkomt dat de indiening van een elektronische aanvraag wordt geblokkeerd bij een niet-ingevulde vraag. Als dit een niet-noodzakelijke vraag was, dan is blokkering van de aanvraag door het bestuursorgaan dus niet toegestaan. Eventuele niet-noodzakelijke gegevens zullen uit bestaande e-formulieren moeten worden verwijderd, tenzij expliciet wordt aangegeven dat beantwoording niet verplicht is.

## 2. Verplichtingen na ontvangst van elektronische formele berichten

### Verplichting 2.1: Ontvangstbevestiging aan afzender

Wanneer een bestuursorgaan een formeel bericht ontvangt via elektronische weg verstuurt het een ontvangstbevestiging.<sup>6</sup> Als het bericht waarvan de ontvangst moet worden bevestigd, per e-mail wordt gezonden, kan het bestuursorgaan de ontvangstbevestiging sturen naar het e-mailadres van de afzender. In andere gevallen moet het bestuursorgaan zich inspannen om het e-mailadres voor de ontvangstbevestiging te verkrijgen, bijvoorbeeld door op een webformulier de gelegenheid te bieden om het e-mailadres op te geven. In de praktijk wordt zowel bij de overheid als door bedrijven die op internet actief zijn al ruim gebruik gemaakt van (geautomatiseerde) ontvangstbevestigingen. Het belang van een ontvangstbevestiging is dat de verzender van het bericht weet dat zijn bericht bij het bestuursorgaan is aangekomen. Bij uitblijven van het bericht weet hij dan dat er iets is misgegaan en hij wellicht het bericht nogmaals moet verzenden of een andere wijze van verzending moet kiezen, bijvoorbeeld omdat blijkt dat een verkeerde wijze van verzending is gekozen, zoals een typfout in het e-mailadres of een methode die door het bestuursorgaan niet is aangewezen. Het uitblijven van de ontvangstbevestiging is dan voor de verzender een aanwijzing dat het bestuursorgaan het bericht niet heeft ontvangen. De verzender kan dan onderzoeken of er een storing is, of dat de gekozen wijze van verzending voor geen enkel formeel bericht is aangewezen en het bestuursorgaan om die reden niet hoefde te reageren.<sup>7</sup>

Er zijn twee uitzonderingen op de ontvangstbevestiging. Ten eerste hoeft geen ontvangstbevestiging gestuurd te worden indien de verzender en het bestuursorgaan gebruikmaken van hetzelfde systeem van gegevensverwerking en de verzender kan zien dat het bericht voor het bestuursorgaan beschikbaar is. Daarnaast hoeft geen ontvangstbevestiging te worden verzonden als de afzender geen elektronisch adres heeft opgegeven waarop hij te bereiken is. Het bestuursorgaan moet daar wel naar vragen in het formulier.

### Verplichting 2.2: Beschikbaar stellen gegevens ingevuld in webformulier

In de nieuwe afdeling 2.3 Awb is bepaald dat als een bestuursorgaan ervoor heeft gekozen om als kanaal voor de indiening van enig type formeel bericht een webformulier aan te wijzen, de via dat formulier ingevoerde gegevens voor de indiener toegankelijk moeten zijn.<sup>8</sup> Voor de indiener is het

---

<sup>5</sup> Artikel 4:4, tweede lid

<sup>6</sup> Artikel 2:15c, eerste lid

<sup>7</sup> Conform artikel 2:15b, tweede lid

<sup>8</sup> Artikel 2:15c, tweede lid

zelf printen van een webformulier lastig of onmogelijk. In de meeste gevallen kan het bestuursorgaan kiezen voor een terugkoppeling van de gegevens in de ontvangstbevestiging. Op dit punt geldt wel een beperking: de terugmelding dient op een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke manier te geschieden. Als het bestuursorgaan om veiligheidsredenen een webformulier heeft aangewezen, dan kan het niet zo zijn dat de via dat formulier ingevoerde gegevens alsnog onbeveiligd, bijvoorbeeld in een ontvangstbevestiging per e-mail, worden retour gezonden. In dat geval zullen de ingevoerde gegevens op een andere manier toegankelijk moeten worden gemaakt, bijvoorbeeld via een link naar een beveiligde omgeving waar de gegevens (bijvoorbeeld als pdf) beschikbaar worden gesteld of met een bericht in een beveiligde berichtenbox.

### Verplichting 2.3: Bewijslast van berichten via systemen voor gegevensverwerking bij bestuursorgaan

Indien bestuursorganen gebruik maken van een systeem voor gegevensverwerking waarin de geadresseerde toegang heeft tot het bericht (de zogenoemde Mijndomeinen), rust op de bestuursorganen de bewijslast om gegevens met betrekking tot de verzending en ontvangst van elektronische berichten door bestuursorganen aannemelijk te maken.<sup>9</sup> Het kan hierbij gaan om onder andere de volgende gegevens:

- Tijdstip van verzending of ontvangst;
- De verzending met de samenhangende ontvangstbevestiging of notificatie;
- De tijdstippen waarop een geadresseerde heeft ingelogd om kennis te nemen van een aan hem gezonden formeel bericht; of
- Ontvangen meldingen van formele berichten die niet konden worden bezorgd.

Dit is geen verplichting om alles te loggen. Het bestuursorgaan kan zelf bepalen met welke gegevens in de meeste gevallen aan een bewijsplicht kan worden voldaan en het loggen beperken tot die gegevens. Inzake de (betwiste) stelling dat een bericht door het bestuursorgaan niet is ontvangen, kan aan de bewijslast worden voldaan door de weergave van de resultaten van zoekopdrachten in de systemen van het bestuursorgaan.

Tevens is bepaald dat de geadresseerde of de ontvanger het recht heeft om bewijzen in te zien, als deze daarom vraagt. Dit is geen aanspraak op bijvoorbeeld alle loggegevens van de afgelopen vijf jaar, maar enkel de verplichting voor het bestuursorgaan om, voor zover aanwezig, de bewijzen van bepaalde, in het verzoek aangeduide, handelingen of gebeurtenissen te verstrekken.

### Verplichting 2.4: Mededeling bij weigering verkeerd ingezonden formeel bericht

In afwijking van de huidige Awb is het niet langer altijd vereist dat de aanvrager de gelegenheid wordt geboden om een verkeerd ingezonden bericht alsnog op de voorgeschreven wijze in te dienen.<sup>10</sup> Wanneer een formeel bericht verkeerd ingezonden wordt, krijgt het bestuursorgaan de mogelijkheid om te volstaan met de mededeling dat het bericht onjuist is ingediend en te wijzen op de juiste manier van indienen.<sup>11</sup>

In drie gevallen geldt de bevoegdheid om met de mededeling te volstaan niet: als het bericht zonder nadere bewerking kan worden behandeld (bijvoorbeeld een e-mail in plaats van een contactformulier), als het bericht een bezwaarschrift of een administratief beroepschrift is of als voor het bericht in kwestie geen wijze van verzending was aangewezen (dan kan de burger niet worden verweten dat hij een fout heeft gemaakt). In deze gevallen kan het zijn dat het bericht intern naar een andere afdeling moet worden doorgeleid.

---

<sup>9</sup> Artikel 2:17, vierde lid

<sup>10</sup> Artikel 4:5 Awb

<sup>11</sup> Artikel 2:15b, eerste lid



Het spreekt voor zich dat de indiening van een bericht op een andere dan de aangewezen weg, als dat bericht niet kan worden geweigerd, wel tot vertraging kan leiden bij de afhandeling. Ter voorkoming van problemen is bepaald dat bij wettelijk voorschrift bepaalde beslistermijnen pas gaan lopen na de interne doorgeleiding (en mededeling daarvan richting de aanvrager) van het langs een onjuiste elektronische weg verzonden bericht.<sup>12</sup> In het geval dat de behandeling gedaan wordt door een gemandateerde externe partij (en dus namens het bestuursorgaan) wordt doorgeleiding aan de externe gezien als interne doorgeleiding. Interne doorgeleiding en de berichtgeving hiervan en dient zo snel mogelijk te geschieden. Ook ingeval de doorgeleiding vrijwillig geschiedt, vangt een termijn pas aan na doorgeleiding. Als een verplichte doorgeleiding of de mededeling ervan achterwege blijft, is geen sprake van opschorting van de aanvang van de beslistermijn. In dat geval begint de termijn te lopen op het tijdstip van ontvangst van het onjuist ingezonden bericht. Na doorgeleiding kan een bestuursorgaan aan de verzender vragen andere onvolkomenheden te herstellen.<sup>13</sup>

De verplichting tot reageren of door te geleiden bestaan niet als het bericht is verzonden op een wijze die door het bestuursorgaan voor geen enkel formeel bericht is aangewezen. Dan staat onvoldoende vast dat het bestuursorgaan het bericht onder ogen is gekomen. Het bestuursorgaan is wel bevoegd op zo'n bericht te reageren als het bericht toch aankomt. De verplichting om te reageren geldt uiteraard evenmin als het bericht door de wijze van verzenden nooit door het bestuursorgaan is ontvangen.

Hieronder zijn de verplichtingen omtrent ingezonden formele berichten in tabelvorm weergegeven.

Verzending	Verplichtingen
<b>Formeel bericht is op aangewezen wijze verzonden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behandelplicht</li> <li>• Wettelijke behandeltermijn vangt aan met ontvangst formeel bericht</li> <li>• Verplichte ontvangstbevestiging</li> <li>• Behandelende afdeling kan onder opschorting van beslistermijn ontbrekende gegevens verlangen<sup>14</sup></li> </ul>
<b>Wijze van verzending is niet voor dit type formeel bericht aangewezen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen behandelplicht of doorgeleidingsplicht, tenzij: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ het bericht in de ontvangen vorm zonder nadere bewerking behandeld kan worden, of</li> <li>✓ het bericht een bezwaarschrift of een administratief beroepschrift is, of</li> <li>✓ voor het type bericht geen wijze van verzending is aangewezen.</li> </ul> </li> <li>• Het niet behandelen van een verkeerd gezonden bericht wordt aan afzender medegedeeld, onder mededeling van de juiste wijze van indienen.</li> <li>• Geen reactie verplicht als het bestuursorgaan van het bericht geen kennis heeft genomen of het bericht is verzonden op een wijze die door het bestuursorgaan voor geen enkel type "officieel bericht" is aangewezen. Indien bericht toch wordt opgemerkt en uit behoorlijkheid toch wordt doorgeleid, ontstaat alsnog behandelplicht.</li> <li>• Bij doorgeleiding geldt: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aanvang wettelijke behandeltermijn verschuift naar tijdstip bericht van doorgeleiding aan afzender (mits onverwijld verzonden).</li> </ul> </li> </ul> <p>Behandelende afdeling kan onder opschorting van beslistermijn juiste wijze van indienen en ontbrekende gegevens verlangen.<sup>15</sup></p>

Tabel 1: regels over het behandelen van elektronische formele berichten door een bestuursorgaan

<sup>12</sup> Artikel 2:15b, vierde lid

<sup>13</sup> Bij aanvragen en bezwaarschriften door toepassing van de artikelen 4:5 of 6:6 Awb

<sup>14</sup> Art. 4:5 Awb

<sup>15</sup> Art. 4:5 of 6:6 Awb

### 3. Nieuwe mogelijkheden

Met de nieuwe wetgeving komen er ook nieuwe mogelijkheden voor een bestuursorgaan rond het elektronisch berichtenverkeer.

#### Mogelijkheid 3.1: Verlenging indieningstermijn bij storing bij bestuursorgaan

Het bestuursorgaan krijgt de bevoegdheid om de termijn te verlengen waarbinnen het formele bericht moet zijn verzonden indien er sprake is van een storing ('verminderde elektronische bereikbaarheid').<sup>16</sup> Afhankelijk van de storing kan het bestuursorgaan op zijn website bekendmaken dat de indieningstermijn wordt verlengd. Conform de huidige Awb wordt voorgesteld dat een termijnoverschrijding de verzender niet kwalijk wordt genomen wanneer er sprake was van een storing, indien het bestuursorgaan de bekendmaking van de nieuw geldende indieningstermijn niet of niet voldoende duidelijk gecommuniceerd heeft.<sup>17</sup> Specifiek is bepaald dat een termijnoverschrijding vergeven wordt als redelijkerwijs niet kan worden geoordeeld dat de indiener van een bezwaarschrift in verzuim is geweest. Hetzelfde geldt voor een termijnoverschrijding als gevolg van een storing in de bereikbaarheid van het bestuursorgaan kort voor het einde van de termijn van indiening. In dat geval wordt van de verzender verwacht dat het formele bericht onmiddellijk (binnen enkele dagen) wordt ingediend, nadat het bestuursorgaan weer via de elektronische weg bereikbaar is geworden.<sup>18</sup> Dat is aanvaardbaar omdat de verzender, gelet op de termijn van indiening, op de laatste dag van die termijn de voorbereiding van de indiening moet hebben afgerond. Bij langer niets doen is het verzuim wel aan de indiener toe te rekenen en is sprake van een niet-verschoonbare termijnoverschrijding.

#### Mogelijkheid 3.2 Algemene kennisgevingen en bekendmakingen elektronisch publiceren

Bestuursorganen publiceren steeds vaker een bericht dat niet tot een of meer geadresseerden is gericht, uitsluitend op internet, zonder dat daarnaast een publicatie in papieren vorm, bijvoorbeeld in een huis-aan-huisblad, plaatsvindt. Strikt genomen is dit op het moment alleen toegestaan als hiervoor in een wettelijk voorschrift een basis bestaat. Maar voor heel veel feitelijke informatie, zoals een gemeentelijke huisvuilkalender, zal zo'n wettelijk voorschrift ontbreken. Naar huidig inzicht is dat ook helemaal niet erg. Daarom wordt de huidige wetgeving aangepast zodat voor berichten die niet tot een of meer geadresseerden zijn gericht, kan worden volstaan met elektronische beschikbaarstelling.<sup>19</sup> Dit betekent dat er na inwerkingtreding van dit wetsvoorstel geen gemeentelijke bekendmakingsverordening meer nodig is om het mogelijk te maken om kennisgevingen van (voorgenomen) besluiten in het kader van een openbare voorbereidingsprocedure elektronisch te publiceren. In een in voorbereiding zijnde wetsvoorstel tot wijziging van de Bekendmakingswet en enige andere wetten wordt geregeld dat kennisgevingen en terinzageleggingen verplicht worden geplaatst in de Staatscourant, het Provinciaal blad, het Gemeenteblad en de publicatiebladen van waterschappen en gemeenschappelijke regelingen in plaats van in huis-aan-huisbladen, waarbij tevens op termijn de gang naar het bestuursorgaan komt te vervallen om kennis te nemen van het fysiek ter inzage gelegde stuk.

---

<sup>16</sup> Artikel 2:16a, eerste lid

<sup>17</sup> artikel 6:11 Awb

<sup>18</sup> Artikel 2:16a, derde lid

<sup>19</sup> Artikel 2:14, tweede lid

## Regels omtrent de berichtenbox die in de modernisering van de Awb worden aangepast

De verplichtingen omtrent de berichtenboxen worden in de Wet modernisering Awb ook aangescherpt. Deze verplichtingen zullen door aanbieders van berichtenboxen (dit zijn slechts in enkele gevallen bestuursorganen zelf) moeten worden doorgevoerd en zijn bij hen bekend. Omdat bestuursorganen gebruikers zijn van berichtenboxen zijn de veranderingen hieronder weergegeven.

### Verplichte notificatie

Een veel voorkomende vorm om beveiligde berichten van een bestuursorgaan te verzenden is via een berichtenbox. Voor burgers kan dit bijvoorbeeld via MijnOverheid (voor zover het betreffende bestuursorgaan zich heeft aangesloten) en voor bedrijven via Ondernemersplein.nl. In een dergelijk systeem wordt door middel van notificaties, tegenwoordig vaak een e-mail, aan de ontvanger gemeld dat het bestuursorgaan voor hem een bericht klaar heeft gezet. Het bestuursorgaan is verplicht een dergelijke notificatie te verzenden, tenzij de burger of het bedrijf heeft aangegeven deze niet te willen ontvangen. De ontvanger dient een e-mailadres te hebben opgegeven om dergelijke notificaties te kunnen ontvangen. Wijzigingen dient de burger zelf door te geven.

### Herhaling notificatie

Als het bestuursorgaan een melding krijgt dat het notificatiebericht niet is bezorgd, is ze verplicht om het notificatiebericht eenmaal opnieuw te verzenden. Het bestuursorgaan hoeft het notificatiebericht niet per post te verzenden. Er moet enige tijd zitten tussen de eerste en tweede zending, bijvoorbeeld een dag, zodat de kans toeneemt dat een tijdelijke oorzaak is verholpen.

### Minimale inhoud notificatie

Een notificatie moet een indicatie geven van de aard van het bericht. De notificatie dient de volgende gegevens te bevatten:

- Een aanduiding van het bestuursorgaan dat het bericht in de berichtenbox heeft geplaatst;
- De aard van het bericht (bijvoorbeeld ontvangstbevestiging, beschikking, betalingsverplichting, uitnodiging voor het geven van een zienswijze of uitnodiging voor een hoorzitting); en
- De termijn waarbinnen de geadresseerde kan of moet reageren (de termijn waarbinnen bezwaar kan worden gemaakt, een betaling dient te zijn verricht of stukken kunnen worden ingezonden).

### Verschoonbare termijnoverschrijding

De overschrijding van de termijn wegens het niet ontvangen van een notificatie is verschoonbaar. Indien een burger heeft vermeld dat hij geen notificaties wil ontvangen, geen e-mailadres heeft opgegeven, of een wijziging van zijn e-mailadres niet heeft doorgegeven, komt een termijnoverschrijding logischerwijs voor zijn rekening.

### Wijziging en intrekking van verzonden bericht

Het is van belang te waarborgen dat een in een berichtenbox geplaatst bericht niet ongemerkt wordt aangepast als het bestuursorgaan ontdekt dat het in het verzonden bericht een fout heeft gemaakt. De ontvanger dient ervan op aan te kunnen dat een door een bestuursorgaan verzonden bericht het bericht niet heeft vervangen door een gecorrigeerde versie. Na verzending kan het bericht alleen worden gewijzigd door een nieuw bericht te verzenden waarin het oude bericht wordt ingetrokken of gewijzigd. De correctie dient dus in een nieuw bericht opgenomen te worden. Als het bericht een besluit is gaat er een nieuwe bezwaartermijn lopen.

### Het tijdstip van ontvangst

De plaatsing in de berichtenbox is het tijdstip waarop de verzending geschiedt en waarmee een besluit bekendgemaakt is. Een mededeling ter notificatie dat een bericht voor de geadresseerde toegankelijk is geworden maakt geen onderdeel uit van de verzending van dat bericht en dus ook niet van de bekendmaking ingeval dat bericht een besluit is. De bekendmaking wordt niet aangetast als geen mededeling wordt verzonden, of als deze niet wordt ontvangen. Ook de tweede verzending van de notificatie heeft hierop geen invloed.

Twee manieren om een bericht toegankelijk te maken zijn door het te verzenden via MijnOverheid en door het op de eigen website voor de belanghebbende toegankelijk te maken. Beide manieren gelden als 'bekendmaking' van het bericht, zodat de bezwaartermijn begint ten tijde van plaatsing van het bericht. Wanneer een bericht toegankelijk wordt gemaakt via zowel MijnOverheid als de eigen website moet duidelijk zijn welk bericht als bekendmaking geldt, zodat ook duidelijk is wanneer de bezwaartermijn begint. Voor de aanvang van de bezwaartermijn is de dagtekening van het document niet relevant.

Het toegankelijk maken via de berichtenbox in MijnOverheid geldt als bekendmaking, hieruit volgt de verplichting een notificatie te verzenden. Deze verplichting geldt niet voor de tweede toegankelijk making.

## Hoofdstuk 2: Hoe staat uw organisatie er nu voor?

### Inleiding

In dit hoofdstuk wordt u ondersteund om te bepalen hoe uw organisatie er nu voor staat. Met de wijziging van de Awb wordt het voor u verplicht formele berichten van burgers en bedrijven altijd elektronisch te kunnen ontvangen. Dit is een belangrijk onderdeel van Digitaal 2017, burgers en bedrijven krijgen hiermee het recht op “elektronisch zaken doen”. U zult zelf moeten bepalen of u reeds voldoende elektronisch bereikbaar bent voor bestuurlijk verkeer. Ter illustratie van de gevolgen van de nieuwe afdeling 2.3 Awb volgt hieronder een voorbeeld van de berichtenstroom bij een gemiddeld bestuursorgaan. Daarna volgen twee concrete gevolgen van de wet, gevolgd door een checklist die u kan gebruiken om te inventariseren of uw organisatie voldoet aan de wet. De checklists bevatten alle verplichtingen die in hoofdstuk 1 zijn omschreven.

### Staat verschillende kanalen elektronische berichtenstroom richting bestuursorganen

Voor de ontvangst van papieren brieven en formulieren beschikt de organisatie over een postadres. De poststukken die daar binnenkomen worden geopend, geregistreerd en aan de hand van de inhoud gedistribueerd binnen de organisatie. In vrijwel alle gevallen gebeurt dat tegenwoordig door de post te digitaliseren (scannen) en op te nemen in een elektronisch systeem. In grote organisaties met wellicht meerdere vestigingen zou sprake kunnen zijn van meerdere postadressen en postkamers/afdelingen DIV.

Voor de ontvangst van elektronische formele berichten zijn vaak al verschillende kanalen ingericht op de website van de organisatie. Daarbij kan in de eerste plaats worden gedacht aan veelal enkele tientallen e-formulieren waarmee specifieke aanvragen of meldingen kunnen worden gedaan. Ook kan er sprake zijn van e-mailadressen waarmee informatie kan worden gestuurd naar specifieke afdelingen of met betrekking tot specifieke diensten.

Daarnaast is er veelal een algemeen e-mail adres ('info@gemeente.nl') of een algemeen contactformulier. Dit laatste is een e-formulier dat naast een aantal algemene velden (onderwerp, n.a.w.-gegevens) een veld bevat waarin vrije tekst kan worden ingevoerd.

In beginsel kan met zo'n generiek elektronisch kanaal (e-mailadres of contactformulier) aan de eis om voor alle formele berichtenstromen elektronisch toegankelijk te zijn worden voldaan. Toch zal dat nu vaak nog niet het geval zijn.

In de eerste plaats kan dat komen omdat het generieke e-mailadres of contactformulier nu nog niet is aangewezen als algemeen elektronisch adres voor al het formele berichtenverkeer waarvoor geen specifiek e-formulier of e-mail adres is aangewezen. Het contactformulier kan bijvoorbeeld alleen zijn aangewezen voor het stellen van algemene vragen aan de afdeling voorlichting.

In de tweede plaats kan dit algemene kanaal technisch nog niet geschikt zijn voor alle soorten formeel berichtenverkeer. Bijvoorbeeld omdat het kanaal gezien de aard van bepaalde formele berichten niet voldoet aan de daaraan te stellen eisen van beveiliging en authenticatie. Ook kan een contactformulier beperkingen bevatten waardoor het niet algemeen bruikbaar is: er is bijvoorbeeld sprake van een klein tekstveld waarin alleen een korte vraag kan worden gesteld of er ontbreekt een mogelijkheid om documenten (brieven, formulieren, bewijsstukken) te uploaden.

Ten slotte beschikken alle gemeenten, provincies, waterschappen en samenwerkingsverbanden (en gemeenschappelijke regelingen die diensten uitvoeren die onder de Dienstenwet vallen) over een aansluiting op de berichtenbox voor bedrijven/ondernemers en het Omgevingsloket Online. Zij zijn hiertoe wettelijk verplicht. Bedrijven hebben het recht om de berichtenbox te gebruiken voor alle

berichten aan de overheid in het kader van diensten onder de Dienstenwet (voor zover de betreffende overheidsorganisatie daarvoor geen specifiek e-formulier of ander elektronisch kanaal heeft aangewezen). Overheden kunnen de berichtenbox voor bedrijven daarnaast ook aanwijzen als het elektronisch kanaal voor alle andere berichten van ondernemers. Omdat het gaat om een beveiligd elektronisch kanaal met e-herkenning als authenticatiemiddel (STORK niveau 2+, zie hoofdstuk 3) is dit kanaal in beginsel voor al het berichtenverkeer geschikt. In de praktijk wordt de berichtenbox voor bedrijven door overheden nog zelden aangewezen als algemeen kanaal voor het berichtenverkeer van ondernemers.

## Gevolgen van invoering wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

De wijziging van de Awb heeft twee gevolgen voor het bestuursorgaan:

- **Gevolg 1 – aanwijzen en zo nodig inrichten of aanpassen van een generieke voorziening voor elektronische formele berichten:** een organisatie heeft nog niet voor al het formele berichtenverkeer een elektronisch kanaal aangewezen. Hiervoor geldt dat de organisatie dit als nog moet doen. Het kan zijn dat hiervoor meerdere kanalen moeten worden ingericht of aangepast omdat het nodig kan zijn afhankelijk van de aard van de berichten en de afzender (burger of bedrijf) met verschillende authenticatiemiddelen en authenticatieniveaus te werken. De formele berichten die via de generieke voorziening binnenkomen kunnen door de postkamer/afdeling DIV gedistribueerd worden.
- **Gevolg 2 – aanpassen bestaande specifieke digitale kanalen:** een bestuursorgaan dient reeds aangewezen digitale kanalen zodanig aan te passen dat aan verplichtingen van de nieuwe afdeling 2.3 Awb wordt voldaan. Per digitaal kanaal zal moeten worden onderzocht of er een ontvangstbevestiging wordt gestuurd, of de in een e-formulier ingevoerde gegevens beschikbaar worden gesteld, of de juiste gegevens beschikbaar zijn om aan de bewijslast te kunnen voldoen en of een mededeling wordt gedaan indien een verkeerd ingezonden bericht wordt geweigerd. Per e-formulier zal moeten worden onderzocht of de verplichte velden alleen betrekking hebben op noodzakelijke gegevens. In de meeste gevallen zal het generieke kanaal voor deze specifieke formele berichten moeten worden uitgezonderd, omdat anders een via het algemene kanaal ontvangen bericht moet worden behandeld.

## Checklists om de staat van uw organisatie te bepalen

Er is een aantal checklists gemaakt die u helpen gestructureerd te bepalen wat de staat van uw bestuursorgaan is rond het formele elektronisch berichtenverkeer. Met deze checklists kunt u bepalen of u voldoet aan de wijzigingen van de nieuwe afdeling 2.3 Awb. Ze zijn niet ontworpen om ook te bepalen of het door u gekozen kanaal voldoet aan andere wettelijke vereisten (bijvoorbeeld van betrouwbaarheid) van de specifieke producten/diensten van uw bestuursorgaan.

## Leeswijzer behorende bij de verschillende checklists

- U loopt de checklist van boven naar beneden door
- U dient voor alle producten dat of diensten die formele berichten opleveren een digitaal kanaal aan te wijzen om aan de wet te voldoen. Mogelijk digitale kanalen zijn in hoofdstuk 3 beschreven.

## Checklists

### 1. Aanwijzen en zo nodig inrichten of aanpassen van een generieke voorziening voor elektronische formele berichten

#### Checklist 1:

Verplichting	Checkvragen	Uitgevoerd Ja/Nee	Toelichting
<b>Wat is de huidige situatie aangaande formeel berichtenverkeer in mijn organisatie?</b>	<p>Hierbij kunt u denken aan het in kaart brengen van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventarisatie van papieren poststromen: postadressen/postkamers/afdeling DIV</li> <li>• Inventarisatie van specifieke en generieke e-mail adressen en e-formulieren en digitale postkamerfuncties</li> <li>• Inventarisatie voor welke formele berichtstromen de berichtenbox voor bedrijven is aangewezen (alleen Dienstenwet zaken of ook daarbuiten)</li> <li>• Bepalen voor welke postadressen nog geen generiek digitaal equivalent bestaat</li> <li>• Op basis van de huidige situatie, waar wil met mijn organisatie heen?</li> </ul>		
<b>Op basis van de huidige situatie, waar wil met mijn organisatie heen?</b>	Vrijwel altijd zal een generiek e-formulier nodig zijn waarmee documenten met een natte handtekening kunnen worden verstuurd via een beveiligde verbinding. Daarnaast kan worden overwogen:		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een generiek e-mail adres voor vragen en meldingen waarvoor authenticatie niet nodig is (en die eventueel ook anoniem gedaan zouden kunnen worden)</li> <li>• Een generiek e-formulier met DigiD authenticatie voor situaties waarbij authenticatie nodig is maar het vragen van een natte handtekening niet gewenst of onvoldoende wordt geacht</li> <li>• Het aanwijzen van de berichtenbox voor bedrijven/ondernemers voor correspondentie van bedrijven buiten het domein van de Dienstenwet</li> <li>• Het inrichten van één of meer specifieke e-formulieren als dit vanwege het volume van de berichtstroom doelmatiger is dan distributie via een postkamerfunctie</li> </ul>		
--	--	--	--

## 2. Aanpassen bestaande specifieke digitale kanalen

Checklist 2:

Verplichting	Checkvragen	Hoofdcategorieën producten/diensten bestuurorgaan	Voldoet	Voldoet niet	Toelichting
<b>Noodzakelijkheid gegevens</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zijn de technische eisen die worden gesteld aan de verzending van elektronische formele berichten, die nodig zijn voor bijvoorbeeld de verwerking of het bereiken van een bepaald betrouwbaarheidsniveau, niet onnodig belemmerend? Voorbeeld: bij een elektronisch verzoek om een brochure meestal niet nodig om eisen te stellen aan de betrouwbaarheid van het bericht. Dit betekent dat er geen afzenderauthenticatie eisen hoeven worden gesteld - Per e-formulier moet worden gecheckt of aan deze verplichting wordt voldaan</li> <li>• Hebben de gestelde eisen geen betrekking op een gekwalificeerde of geavanceerde elektronische handtekening zoals omschreven in Hoofdstuk 1 verplichting 1.2?</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Xxxxxx</li> <li>2. Xxxxxx</li> <li>3. Xxxxxx</li> <li>4. Xxxxxx</li> <li>5. Xxxxxx</li> <li>6. Etc.</li> </ol>			

<b>Ontvangst- bevestiging</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wordt er een ontvangstbevestiging verstuurd wanneer een formeel bericht via elektronische weg wordt ontvangen?             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Per digitaal kanaal dat in gebruik is moeten de systeemconfiguraties worden gecheckt zodat aan deze verplichting wordt voldaan</li> <li>- Als het bericht waarvan de ontvangst moet worden bevestigd, per e-mail wordt gezonden, kan het bestuursorgaan de ontvangstbevestiging sturen naar het e-mailadres van de afzender. In andere gevallen moet het bestuursorgaan zich inspannen om het e-mailadres voor de ontvangstbevestiging te verkrijgen, bijvoorbeeld door op een webformulier de gelegenheid te bieden om het e-mailadres op te geven</li> </ul> </li> <li>• Wordt er geen ontvangstbevestiging gestuurd indien: de verzender en het bestuursorgaan gebruikmaken van hetzelfde systeem van gegevensverwerking en de verzender in dat systeem kan zien dat het bericht voor het bestuursorgaan beschikbaar is, de afzender daartoe geen elektronisch adres ter beschikking heeft gesteld, elektronische berichten van het bestuursorgaan geen actie vergen, zoals handelsreclame en andere spam?</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Xxxxxx</li> <li>2. Xxxxxx</li> <li>3. Xxxxxx</li> <li>4. Xxxxxx</li> <li>5. Xxxxxx</li> <li>6. Etc.</li> </ol>			
<b>Beschikbaar stellen gegevens e-formulier</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als uw bestuursorgaan de indiening van een formeel bericht met een webformulier voorschrijft, zijn de via dat formulier ingevoerde gegevens voor de indiener toegankelijk?             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Per digitaal kanaal dat in gebruik is moeten de systeemconfiguraties worden gecheckt zodat aan deze verplichting wordt voldaan</li> <li>- Op dit punt geldt wel een beperking: de terugmelding dient wel op een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke manier te geschieden. Als het bestuursorgaan om veiligheidsredenen een webformulier heeft aangewezen, dan kan het niet zo zijn dat de via dat formulier ingevoerde gegevens alsnog onbeveiligd in een e-mail worden retour gezonden. In dat geval zullen de ingevoerde gegevens op een andere manier toegankelijk moeten worden gemaakt, bijvoorbeeld via een link naar een beveiligde omgeving waar de gegevens beschikbaar worden gesteld of met een bericht in een beveiligde berichtenbox</li> </ul> </li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Xxxxxx</li> <li>2. Xxxxxx</li> <li>3. Xxxxxx</li> <li>4. Xxxxxx</li> <li>5. Xxxxxx</li> <li>6. Etc.</li> </ol>			



<b>Bewijslast bij gebruik systeem voor gegevensverwerking</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indien gebruikt wordt gemaakt van een berichtenbox, worden onder andere de volgende gegevens bewaard, opdat het bestuursorgaan aan haar bewijslast kan voldoen: tijdstip van verzending of ontvangst, de verzending met de samenhangende ontvangstbevestiging of notificatie, de tijdstippen waarop een geadresseerde heeft ingelogd, ontvangen meldingen van berichten die niet konden worden bezorgd?             <ul style="list-style-type: none"> <li>- De systeemconfiguratie van de systemen voor gegevensverwerking (Mijndomeinen) moeten worden gecheckt zodat aan deze verplichting kan worden voldaan</li> </ul> </li> <li>• Kunnen de desbetreffende gegevens die gebruikt zijn voor een beslissing (bewijzen) aan betrokkene beschikbaar worden gesteld wanneer deze daarom vraagt?</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Xxxxxx</li> <li>2. Xxxxxx</li> <li>3. Xxxxxx</li> <li>4. Xxxxxx</li> <li>5. Xxxxxx</li> <li>6. Etc.</li> </ol>			
<b>Verkeerd ingezonden berichten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wordt er een mededeling verzonden aan de afzender indien een elektronisch formeel bericht verkeerd is verzonden?             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Per digitaal kanaal dat in gebruik is moeten de systeemconfiguraties worden gecheckt zodat aan deze verplichting word voldaan</li> <li>- Zie tabel 1 voor meer informatie over regels over het behandelen van elektronische formele berichten door een bestuursorgaan</li> </ul> </li> <li>• Wordt rekening gehouden met de uitzonderingen op de mogelijkheid tot weigering zoals beschreven in verplichting 2.4, en indien een verkeerd ingezonden bericht onder de uitzonderingen valt, wordt het intern doorgeleid en wordt hiervan een mededeling gedaan naar de indiener?             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Per digitaal kanaal dient te worden gecheckt of een verkeerd ingezonden bericht onder de uitzondering valt en indien dat het geval is, of er correct mee wordt omgegaan</li> </ul> </li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Xxxxxx</li> <li>2. Xxxxxx</li> <li>3. Xxxxxx</li> <li>4. Xxxxxx</li> <li>5. Xxxxxx</li> <li>6. Etc.</li> </ol>			

## Hoofdstuk 3: Wat verandert er voor uw organisatie?

### Inleiding

De veranderingen in de nieuwe afdeling 2.3 Awb, en de verplichtingen die hieruit voortvloeien, zijn in hoofdstuk 1 beschreven. In hoofdstuk 2 heeft u kunnen inventariseren in welke mate uw bestuursorgaan op dit moment voldoet aan de (gevolgen van de) verplichtingen voortvloeiend uit het wetsvoorstel.

Dit hoofdstuk zal ingaan op de consequenties voor uw bestuursorgaan. Om duidelijk in beeld te krijgen welke consequenties de nieuwe afdeling 2.3 Awb voor uw bestuursorgaan heeft is het van belang eerst te omschrijven over welke soorten berichtenverkeer het gaat. Vervolgens omschrijven we de digitale kanalen die kunnen worden gebruikt om elektronisch bestuurlijk verkeer te kunnen ontvangen. Er zijn verschillende soorten van betrouwbaarheidsniveaus van digitale kanalen, die zullen ook worden beschreven. Vervolgens worden de consequenties voor uw bestuursorgaan in algemene zin besproken. Hier komen bijvoorbeeld de kostencategorieën en organisatie ter sprake. Tot slot zal ook het berichtenverkeer in de keten worden besproken.

### Over welke soorten berichtenverkeer gaat het?

De verplichtingen zoals beschreven in hoofdstuk 1 die voortvloeien uit de nieuwe afdeling 2.3 Awb zijn alleen van toepassing op 'formele' berichten. In dit geval wordt onder formele berichten verstaan: berichten in het kader van (ambtshalve en op aanvraag te nemen) besluiten, voorgeschreven meldingen en klachten.

De wet betreft in de eerste plaats berichten omtrent een aanvraag, maar ook een bezwaar- of administratief beroepschrift, een aanvulling<sup>20</sup>, een ingebrekestelling<sup>21</sup> en zienswijzen en bedenkingen<sup>22</sup>. Apart zijn nog genoemd berichten in het kader van een procedure van een klacht en een wettelijk voorgeschreven melding. Met een klacht wordt bedoeld een klacht in de zin van hoofdstuk 9 van de Awb, waaronder ook verzoekschriften aan de ombudsman vallen. Een wettelijk voorgeschreven melding is bijvoorbeeld de melding die een belanghebbende bij het UWV of de gemeentelijke sociale dienst moet doen van het aantal sollicitaties of in een bepaald tijdvak genoten neveninkomsten, of bijvoorbeeld een bouwwerk dat niet vergunningsplichtig is, maar waarvan de voorgenomen aanleg wel moet worden gemeld. Een melding ter invulling van een in een vergunning opgelegde meldingsplicht valt eveneens onder de hier bedoelde categorie 'formele berichten.' De melding dat behoefte bestaat aan zorg<sup>23</sup> is een bericht dat onderdeel uitmaakt van een procedure betreffende een besluit, het is immers de eerste voorgeschreven stap om te komen tot een aanvraag in het kader van de Wmo 2015.

Als een gevolg van de beperking tot formele berichten, behoren zaken als een verzoek voor informatie of een vraag van een burger/bedrijf derhalve pas tot de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer als ze onderdeel zijn van een procedure. Het doel hiervan is om informeel berichtenverkeer (al dan niet lopend via sociale media) niet te belasten met de verplichtingen voor elektronische formele berichten die voortvloeien uit nieuwe afdeling 2.3 Awb. Voorbeelden van zulk informeel berichtenverkeer zijn de melding van losse stoeptegels of een niet-brandende lantaarn.

---

<sup>20</sup> als bedoeld in artikel 4:5, Awb

<sup>21</sup> als bedoeld in artikel 4:17, derde lid, Awb

<sup>22</sup> als bedoeld in de artikelen 3:15, 4:7 en 4:8 Awb

<sup>23</sup> als bedoeld in artikel 2.3.2 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

## Welke digitale kanalen kan ik gebruiken om aan de wet te voldoen?

In de onderstaande tabel worden verschillende soorten digitale kanalen beschreven. Hierin worden bepaalde overwegingen per digitaal kanaal beschreven die het gebruik van een digitale kanaal met zich meebrengen.

Soorten digitaal kanaal	Overwegingen
<b>Email</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Makkelijk te openen digitaal kanaal</li> <li>- Lage betrouwbaarheidsniveaus (voor zaken met een laag privacy gevoeligheid / waar weinig persoonsgegevens worden gebruikt)</li> <li>- Lage kosten</li> <li>- Manuren nodig voor het doorgeleiden van de e-mails</li> <li>- Authenticatie is niet mogelijk: STORK QAA niveau 1</li> </ul>
<b>Email met ondertekende bijlage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Makkelijk te openen digitaal kanaal</li> <li>- Laag betrouwbaarheidsniveaus</li> <li>- Lage kosten</li> <li>- Manuren nodig voor het doorgeleiden van de e-mails</li> <li>- Authenticatie is niet mogelijk: STORK QAA niveau 1</li> </ul>
<b>Generiek e-formulier generator (met beveiligde internet verbinding)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingewikkelder te openen kanaal, tenzij software al aanwezig is</li> <li>- Gemiddeld betrouwbaarheidsniveau</li> <li>- Hogere kosten, tenzij software al aanwezig is</li> <li>- Manuren nodig voor het beheer van de formulieren</li> <li>- Houd rekening met automatische koppelingen met andere partijen</li> <li>- Makkelijk in gebruik en direct de juiste informatie</li> <li>- Authenticatie is niet mogelijk: STORK QAA niveau 1</li> </ul>
<b>Generiek e-formulier (met Digid/Eherkenning)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingewikkelder te openen kanaal, vooral als de software nog niet aanwezig is</li> <li>- Hoog betrouwbaarheidsniveau</li> <li>- Hogere kosten, vooral als software niet aanwezig is</li> <li>- Houd rekening met digitale koppelingen met andere partijen</li> <li>- Manuren nodig voor het beheer van de formulieren</li> <li>- Makkelijk in gebruik en direct de juiste informatie</li> <li>- Authenticatie is mogelijk: STORK QAA niveau 2</li> </ul>
<b>Generiek e-formulier (met Digid/Eherkenning) in combinatie met toegezonden SMS-code</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingewikkelder te openen kanaal, vooral als de software nog niet aanwezig is</li> <li>- Hoog betrouwbaarheidsniveau</li> <li>- Hogere kosten, vooral als software niet aanwezig is</li> <li>- Houd rekening met digitale koppelingen met andere partijen</li> <li>- Manuren nodig voor het beheer van de formulieren</li> <li>- Makkelijk in gebruik en direct de juiste informatie</li> <li>- Authenticatie is mogelijk: STORK QAA niveau 2</li> </ul>
<b>Berichtenbox (bijvoorbeeld MijnOverheid)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoog betrouwbaarheidsniveau</li> <li>- Burgers kunnen alleen berichten ontvangen, niet versturen aan bestuursorganen</li> <li>- Makkelijk in gebruik</li> <li>- 1 omgeving voor berichten</li> <li>- Authenticatie is mogelijk: STORK QAA niveau 2</li> </ul>

Tabel 2: soorten digitale kanalen

Sommige bestuursorganen hebben ook al andere kanalen opgezet om met burgers te communiceren, bijvoorbeeld via SMS, Whatsapp of Facebook. Echter, gezien de beperkte betrouwbaarheid en vertrouwelijkheid van deze diensten wordt geadviseerd om deze kanalen niet aan te wijzen voor formele elektronische berichten. Informeel berichtenverkeer zou weliswaar wel via deze kanalen kunnen verlopen.

Uit de interviews bij verschillende bestuursorganen is gebleken dat bovengenoemde digitale kanalen al veelvuldig worden gebruikt om elektronische bestuurlijk verkeer te kunnen ontvangen. Ook zijn er al veel digitaliseringsprojecten uitgevoerd, zodat een groot aantal producten/diensten reeds digitaal worden aangeboden (denk bijvoorbeeld aan het Omgevingsloket online). De moeilijkheid ligt voor bestuursorganen dan ook niet zozeer in het openen van digitale kanalen om elektronisch bestuurlijk verkeer te kunnen ontvangen. Tevens is aangegeven dat de (mogelijke) aanpassingen in de huidige systemen, die moeten worden gemaakt om aan de verplichtingen voortvloeiend uit de wet te voldoen, beperkt zullen zijn.

Hoewel het op minimale wijze voldoen aan de wet voor de meeste bestuursorganen niet voor grote problemen zorgt, geven bestuursorganen aan dat er meer overwegingen meespelen dan alleen het openen van een digitaal kanaal om elektronische formele berichten te ontvangen. De uitdagingen liggen voor bestuursorganen meer in hoe deze berichten verder elektronisch worden afgehandeld in de interne organisatie of keten. Het implementeren van dit soort end-to-end elektronische afhandeling processen is een stuk complexer, en werd door de geïnterviewde bestuursorganen als echte uitdaging gezien. Het gaat dan vaak om complexe producten, waar veel privacy gevoelige gegevens worden uitgewisseld. Voor dit soort complexe producten moet goed worden nagedacht over benodigde authenticatiemethoden, betrouwbaarheidsniveaus (zie volgende paragraaf), (interne) leesrechten, communicatieprotocollen (Digikoppeling) enzovoorts. Het implementeren van dit soort processen zal voor bestuursorganen hierdoor meer vergen qua investeringen, tijd, personeel, training, voorlichting en interne organisatie. Deze volledige elektronische afhandeling van formele berichten zorgt voor een sterke verbetering van de dienstverlening aan de burger, en valt dus zeker onder de ambitie van Digitaal 2017. Deze handreiking blijft echter beperkt tot datgene wat minimaal uit de wet voortvloeit. Hierdoor is de volledige interne verwerking van elektronische formele berichten in deze handreiking verder buiten beschouwing gebleven.

## Welke betrouwbaarheidsniveaus zijn er voor digitale kanalen?

De Awb vereist dat elektronisch verkeer tussen burger en bestuursorgaan 'voldoende betrouwbaar en vertrouwelijk' geschiedt. Deze handreiking is echter niet bedoeld om te definiëren welk betrouwbaarheidsniveau voor een bepaald soort elektronisch bericht moet worden ingeregeld. De zwaarte van het in te zetten middel hangt af van de aard van de transactie en de gevolgen ervan (zoals financiële en juridische gevolgen). In de handreiking 'Betrouwbaarheidsniveaus voor digitale dienstverlening' van het Forum Standaardisatie ([link](#)) worden bestuursorganen geholpen bij het maken van een keuze voor het gewenste betrouwbaarheidsniveau van een bepaalde elektronische dienst. Hierin worden drie betrouwbaarheidsniveaus onderkend die op een aantal criteria (rechtsgevolg, formeelrechtelijke vereisten, opgeven van persoonsgegevens door de betrokkene, communiceren van persoonsgegevens, anders dan in dezelfde sessie door gebruiker opgegeven, verwerking van het BSN, juistheid van opgegeven gegevens, economisch belang en publiek belang) worden ingeschaald. In paragraaf 4.4 van de handreiking 'Betrouwbaarheidsniveaus voor digitale dienstverlening' worden voorbeelden gegeven van betrouwbaarheidsniveaus per dienst van een bestuursorgaan. Deze tabel is hieronder weergegeven omdat het u kan helpen in het te kiezen digitale kanaal per type formeel bericht.

Betrouwbaarheidsniveau (volgens eIDAS)	Dienst
<b>0 (geen eisen aan authenticatie)</b>	Anoniem bezoeken overheidswebsites Gemeentelijke lokale diensten (zoals meldingen over de openbare ruimte of aanvragen afvalcontainers) Inzien WOZ-waardering
<b>1 (laag)</b>	Registreren gepersonaliseerde portalen Kapvergunning Evenementvergunning Omgevingsvergunning particulieren Aangifte lichte delicten (zoals een gestolen fiets)
<b>2 (substantieel)</b>	Aangifte overlijden (door een begrafenisondernemer) Melding voorgenomen huwelijk of geregistreerd partnerschap (door partners) Aangifte geboorte (door ouder) Vergunningaanvraag seksbedrijven Vooringevulde aangifte belastingdienst Belastingaangifte ondernemingen Aanvraag subsidie Aanvraag financiële toeslagen Aangifte ernstige delicten (zoals mishandeling of huiselijk geweld)
<b>3 (hoog)</b>	Raadplegen medisch dossier Raadplegen beslissingen bestuursorgaan met (medische) gegevens Raadplegen strafrechtelijke gegevens Aanvraag screening voor een derde

Tabel 3: voorbeeld diensten met de daarbij volgens de bovenstaande criteria behorende betrouwbaarheidsniveaus

Het doel van deze handreiking is om bestuursorganen te ondersteunen bij het minimaal voldoen aan de verplichtingen die voortvloeien uit het de Wet modernisering elektronische bestuurlijk verkeer. In de praktijk kunnen bestuursorganen om bovengenoemde betrouwbaarheidsoverwegingen zelf kiezen of zij een hoger betrouwbaarheidsniveau van een bepaald te openen digitaal kanaal noodzakelijk achten. Als er voor het meest gewenste betrouwbaarheidsniveau geen authenticatiemiddelen zijn die algemeen beschikbaar zijn, dan dient gekozen te worden voor het eerstvolgend lagere betrouwbaarheidsniveau waarvoor wel middelen in voldoende mate beschikbaar zijn.

## Met welke kosten moet ik rekening houden?

Uit de interviews is gebleken dat de kosten die moeten worden gemaakt om minimaal te voldoen aan de verplichtingen voortvloeiend uit de nieuwe afdeling 2.3 Awb beperkt zullen zijn.

Voor het verplicht openstellen van digitale kanalen voor elektronische formele berichten gericht aan het bestuursorgaan zullen er beperkte investeringskosten zijn, omdat er in de meeste gevallen al digitale kanalen aanwezig zijn die slechts verder moeten worden opgesteld om alle types formeel elektronisch berichtenverkeer te kunnen accepteren. Bovengenoemde overwegingen zoals authenticatiemethoden en betrouwbaarheidsniveaus zullen in de praktijk wel moeten worden meegenomen bij de keuze van het te openen digitale kanalen, wat mogelijk meer investeringskosten met zich meebrengt. Voor het ontvangen van elektronische formele berichten voldoet al vaak een generieke e-formulier-generator met beveiligde internetverbinding, wat niet aanzienlijk kostbaar hoeft te zijn. Er zullen wel personeelskosten moeten worden gemaakt om een medewerker de digitale kanalen te laten openen. Ook zal er enige vorm van training moeten zijn, zodat bijvoorbeeld ingezonden berichten op een correcte manier intern worden doorgezonden, indien dat vereist wordt of vanuit dienstverlenend oogpunt als gewenst wordt beschouwd. Ook zal er enige voorlichting moeten worden gegeven, over bijvoorbeeld de verplichting om een ontvangstbewijs aan de burger te sturen.

Voor het aanpassen van huidige systemen zodat aan verplichtingen (alleen noodzakelijk gegevens vragen, ontvangstbevestiging, beschikbaar stellen e-formulier, bewijslast bij gebruik systemen voor gegevens verwerking en mededeling bij weigering verkeer ingezonden berichten) wordt voldaan zullen ook personeelskosten worden gemaakt. Vooral bij digitaal volwassen bestuursorganen met al veel digitale kanalen om elektronische formele berichten te ontvangen zal er goed naar deze aanpassingen moeten worden gekeken. De investeringskosten in materiaal (nieuwe digitale kanalen) zullen beperkt zijn.

## Wie zijn er in uw organisatie bij de aanpassingen betrokken?

Wie er binnen een organisatie betrokken zijn bij de benodigde aanpassingen, zal sterk verschillen per bestuursorgaan. Over het algemeen zullen de onderstaande afdelingen betrokken zijn om op een correcte manier aan de verplichtingen te voldoen.

- Juridische zaken: voor de juridische interpretatie van nieuwe afdeling 2.3 Awb
- Informatie afdeling/ICT afdeling: voor het in kaart brengen van de huidige stand van zaken (door middel van de checklist in hoofdstuk 2) en de door te voeren aanpassingen in huidige digitale kanalen zodat backoffice-verwerking er mee kan werken
- Experts op het gebied van communicatie, data en informatie beveiliging
- Programmamanagers: voor het begeleiden van het implementeren van complexere digitale producten/processen
- Frontoffice/publieksdienstverlening/Klant Contact Centrum: voor het ontvangen van de elektronische formele berichten en het op een correcte manier intern doorgeleiden
- Backoffice-verwerking: voor het sturen van de ontvangstbevestiging, beschikbaar stellen e-formulier en het bewaren van de loggegevens
- Financiële deskundigen: voor het in kaart brengen van mogelijke kosten

## Hoe zit het met berichtenverkeer in de keten en interbestuurlijke samenwerking?

Een vaak terugkomend onderwerp tijdens de interviews was het berichtenverkeer in de keten, bijvoorbeeld bij de decentralisaties in het sociale domein. Wanneer een instantie in een mandaatverhouding voor een bestuursorgaan publiekrechtelijke taken uitvoert, vallen de elektronische formele berichten van burgers/bedrijven aan deze instanties ook onder de verplichtingen voortvloeiend uit de modernisering van de Awb. Bestuursorganen zullen deze verplichtingen met deze instanties moeten bespreken, zodat aan de wet wordt voldaan. Het wordt

aanbevolen dat er naar contracten met partijen wordt gekeken om uit te zoeken waar de verantwoordelijkheden zijn belegd. Er zullen afspraken moeten worden gemaakt wie bijvoorbeeld de loggegevens beheert en wie precies wat doet in een het samenwerkingsverband, zodat er geen onduidelijkheden voor de burger/bedrijf ontstaan. Het bestuursorgaan blijft uiteindelijk verantwoordelijk voor de uitvoering van de wet, dus het is van belang dat deze verplichtingen contractueel goed worden vastgelegd.

Bestuursorganen werken met elkaar samen op veel terreinen die ze gezamenlijk effectiever of efficiënter kunnen uitvoeren. Soms wordt krachtens de Wet gemeenschappelijke regelingen (Wgr) een gemeenschappelijk orgaan of een openbaar lichaam opgericht. Een gemeenschappelijk orgaan en een openbaar lichaam zijn een bestuursorgaan, waarop de nieuwe afdeling 2.3 van de Awb onverkort zelfstandig van toepassing is. In de meeste gevallen geldt dat aan een gemeenschappelijk orgaan of een openbaar lichaam bevoegdheden worden overgedragen. De deelnemende bestuursorganen zijn dan de bevoegdheid kwijt. De verantwoordelijkheid voor het voldoen aan afdeling 2.3 Awb berust dan voor de overgedragen taken bij het gemeenschappelijk orgaan of het openbaar lichaam.

In andere gevallen wordt de uitvoering van een taak door een gemeente, een provincie of een waterschap gemandateerd aan een ander bestuursorgaan (bijvoorbeeld een centrumgemeente of een openbaar lichaam in de zin van de Wgr). Bij mandaat blijven de verantwoordelijkheden van het mandaterende bestuursorgaan ongewijzigd. Het mandaterende bestuursorgaan blijft dus ook verantwoordelijk voor de toepassing van afdeling 2.3 Awb en zal een kanaal voor elektronisch verkeer moeten aanwijzen waarmee een formeel bericht bij de gemandateerde instantie terecht komt. Bestuursorganen zullen deze verplichtingen dus met deze instanties moeten bespreken, zodat aan de wet wordt voldaan.

## Hoofdstuk 4: Veel voorkomende vragen en uitzonderingen

### Inleiding

In dit hoofdstuk vindt u antwoord op veelvoorkomende vragen en wordt een aantal uitzonderingssituaties besproken. Zoals in de vorige hoofdstukken weergegeven is het van belang om inzicht te hebben in verschillende kanalen, verschillende soorten berichten en verschillende processen. Daarnaast zijn de producten/diensten/bestuurdsdiensten van uw bestuursorgaan relevant. In de stappen die ondernomen worden om minimaal aan de eisen van de wet te voldoen spelen deze echter enkel een belangrijke rol bij de aanpassingen die er bij reeds bestaande digitale specifieke voorzieningen (formulieren) zullen moeten plaatsvinden.

### Veel voorkomende vragen en de antwoorden daarop

Vraag	Antwoord
1.	<p>Voldoet het gebruik van social media aan de verplichtingen voortvloeiend uit de modernisering van de Awb of is social media slechts voor informeel gebruik?</p> <p>Social media is een aanvulling op formeel elektronisch berichtenverkeer en een handige plek om kleine vragen te beantwoorden. In de regel zal berichtgeving via social media niet aan de verplichtingen voortvloeiend uit nieuwe afdeling 2.3 Awb hoeven te voldoen, behalve als een social media kanaal is aangewezen als kanaal om formele procedures te laten verlopen. Uw bestuursorgaan dient er dan voor te zorgen dat ook binnen dit kanaal aan alle waarborgen wordt voldaan. Bij de huidige stand van de techniek zijn social media in het algemeen niet voldoende betrouwbaar en vertrouwelijk.</p>
2.	<p>Kunnen de verplichtingen voortvloeiend uit nieuwe afdeling 2.3 Awb tegenstrijdig zijn met andere wetten, bijvoorbeeld de Dienstenwet of de Archiefwet?</p> <p>Verplichtingen zijn niet tegenstrijdig, er is bij de dienstenwet rekening gehouden met eventuele e-formulieren.</p> <p>De Archiefwet regelt het bewaren en het vernietigen van overheidsinformatie. Krachtens de Archiefwet worden selectielijsten opgesteld waarin wordt bepaald hoe lang gegevens bewaard dienen te worden. Voor de gegevens die nodig zijn om aan de bewijslast te kunnen voldoen dient dus aangegeven te worden dat ze lang genoeg worden bewaard.</p>
3.	<p>Welke soorten berichtverkeer vallen wel en welke vallen niet onder de verplichtingen voortvloeiend uit nieuwe afdeling 2.3 Awb?</p> <p>Alleen berichten die deel uitmaken van een procedure over een besluit, een voorgeschreven melding of een klacht. Te denken valt aan een aanvraag, een bezwaarschrift, een zienswijze, een antwoord op door het bestuursorgaan gestelde aanvullende vragen. Zie Hoofdstuk 3 en bijlage 1.</p>



## Uitzonderingen

Uitzondering		
1.	Persoonlijk emailadres	Bij de elektronische communicatie van bestuursorgaan naar burger, is het van groot belang dat medewerkers van een bestuursorgaan goed worden ingelicht en opgeleid om via het opengestelde kanaal te communiceren met de burger. Het persoonlijke emailadres zal niet een aangewezen kanaal zijn, communicatie via dit kanaal met burgers dient dus vermeden te worden. Wanneer een burger informatie of een besluit via een persoonlijk emailadres van een medewerker ontvangt kan de burger niet worden verweten dat hij op dat emailadres antwoordt.

## Bijlagen

### Bijlage 1: Soorten berichtenverkeer

Onderstaande lijst geeft een indicatie van de aard van de berichten die onder het wetsvoorstel modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer vallen.

Aard van de berichten
Aanvraag van een burger/ondernemer naar een product/dienst van een bestuursorgaan
Verzoek om informatie van een burger/ondernemer bij een bestuursorgaan omtrent een lopende procedure inzake een besluit, een voorgeschreven melding of een klacht
Vraag van een burger/ondernemer aan een bestuursorgaan met betrekking tot een procedure inzake een besluit, een voorgeschreven melding of een klacht
Voorgeschreven melding van een burger/ondernemer aan een bestuursorgaan
Klacht van een burger/ondernemer aan een bestuursorgaan
Bezwaarschrift van een burger/ondernemer aan een bestuursorgaan

## Bijlage 2: De wetsveranderingen ten opzichte van de huidige Awb

Onderstaande tabel is gebaseerd op de consultatie van 2 december 2016 en dient gewijzigd worden wanneer de wettekst definitief is

In onderstaande tabel zijn de veranderingen opgenomen voor ieder gewijzigd artikel van de Algemene wet bestuursrecht. Verder is in de opmerkingen opgenomen wanneer:

- Het een nieuw lid betreft
- Een artikel / lid vervalt
- Alleen de nummering verandert

In sommige artikelen verandert er maar een klein stuk tekst. In deze artikelen is ten behoeve van de leesbaarheid de tekst rood gemaakt wanneer het is verwijderd (linkerkolom), en groen wanneer het is toegevoegd of veranderd (rechterkolom).

AWB	Modernisering AWB	Opmerkingen
Artikel 2:3	Artikel 2:3	
	3. Een elektronisch ontvangen bericht wordt uitsluitend door- of teruggezonden indien het bericht, gelet op de wijze waarop het aan het bestuursorgaan is verzonden, door dat bestuursorgaan zonder nadere bewerking kan worden behandeld.	Nieuw lid
Artikel 2:13	Artikel 2:13	
1. In het verkeer tussen burgers en bestuursorganen kan een bericht elektronisch worden verzonden, mits de bepalingen van deze afdeling in acht worden genomen.	1. Deze afdeling is van toepassing op een elektronisch bericht aan of van een bestuursorgaan dat betrekking heeft op een bestuurlijke aangelegenheid.	
2. Het eerste lid geldt niet, indien: a. dit bij of krachtens wettelijk voorschrift is bepaald, of b. een vormvoorschrift zich tegen elektronische verzending verzet.	2. Het eerste lid geldt niet, indien: a. bij of krachtens de wet is bepaald dat een bericht niet langs elektronische weg kan worden verzonden, of b. een vormvoorschrift zich tegen elektronische verzending verzet.	

	3. Indien wettelijk is voorgeschreven dat een bericht dat aan een of meer geadresseerden of aan een bestuursorgaan is gericht, elektronisch geschiedt, biedt het bestuursorgaan ondersteuning aan personen voor wie de voorgeschreven elektronische verzending of ontvangst onredelijk bezwaarlijk is.	Nieuw lid
Artikel 2:14	Artikel 2:14	
1. Een bestuursorgaan kan een bericht dat tot een of meer geadresseerden is gericht, elektronisch verzenden voor zover de geadresseerde kenbaar heeft gemaakt dat hij langs deze weg voldoende bereikbaar is.	1. Een bestuursorgaan kan een bericht dat tot een of meer geadresseerden is gericht, elektronisch verzenden voor zover: a. de geadresseerde kenbaar heeft gemaakt dat hij langs deze weg voldoende bereikbaar is, of b. dat bij of krachtens de wet is bepaald.	
2. Tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald, geschiedt de verzending van berichten die niet tot een of meer geadresseerden zijn gericht, niet uitsluitend elektronisch.	2. Tenzij bij of krachtens de wet anders is bepaald, kan een bestuursorgaan een bericht dat niet tot een of meer geadresseerden is gericht elektronisch beschikbaar stellen. Bij wettelijk voorschrift kunnen nadere regels worden gesteld over de wijze van beschikbaarstelling. Een dergelijk wettelijk voorschrift kan voor bestuursorganen van de centrale overheid bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden vastgesteld.	Nieuw lid
3. Indien een bestuursorgaan een bericht elektronisch verzendt, geschiedt dit op een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke manier, gelet op de aard en de inhoud van het bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt.	3. Indien een bestuursorgaan een bericht elektronisch verzendt of beschikbaar stelt, geschiedt dit op een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke manier, gelet op de aard en de inhoud van het bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt.	
	Artikel 2:14a	
	Indien het bestuursorgaan een bericht elektronisch verzendt door het bericht te plaatsen in een systeem voor gegevensverwerking waar de geadresseerde toegang heeft tot het bericht, wordt aan de geadresseerde elektronisch meegedeeld dat voor hem een bericht van het bestuursorgaan toegankelijk is geworden, tenzij de geadresseerde heeft aangegeven een dergelijke mededeling niet te willen ontvangen. De mededeling ontsluit het bericht of bevat de aard van het bericht en, indien van toepassing, of een spoedige reactie van de geadresseerde wordt verwacht.	Nieuw artikel
	Artikel 2:14c	
	Een door een bestuursorgaan verzonden elektronisch bericht wordt slechts gewijzigd of ingetrokken door de verzending van een nieuw bericht waarin de wijziging of intrekking wordt vermeld.	Nieuw artikel

Artikel 2:15	Artikel 2:15	
1. Een bericht kan elektronisch naar een bestuursorgaan worden verzonden voor zover het bestuursorgaan kenbaar heeft gemaakt dat deze weg is geopend. Het bestuursorgaan kan nadere eisen stellen aan het gebruik van de elektronische weg.	1. Een belanghebbende kan een bericht kan dat deel uitmaakt van een procedure over een besluit, een voorgeschreven melding of een klacht elektronisch aan een bestuursorgaan zenden.	
2. Een bestuursorgaan kan elektronisch verschaftte gegevens en bescheiden weigeren voor zover de aanvaarding daarvan tot een onevenredige belasting voor het bestuursorgaan zou leiden.	2. Bij wettelijk voorschrift of besluit van het bestuursorgaan, wordt voor ieder type bericht als bedoeld in het eerste lid, gelet op de aard en de inhoud van het type bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt, een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke wijze van verzenden aangewezen. Het bestuursorgaan kan nadere eisen stellen aan het gebruik van de elektronische weg, waarbij geen eisen worden gesteld die de mogelijkheid van elektronische verzending onevenredig belemmeren.	Nieuw lid
3. Een bestuursorgaan kan een elektronisch verzonden bericht weigeren voor zover de betrouwbaarheid of vertrouwelijkheid van dit bericht onvoldoende is gewaarborgd, gelet op de aard en de inhoud van het bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt.	3. Ieder ander bericht dan een bericht als bedoeld in het eerste lid, kan elektronisch naar een bestuursorgaan worden verzonden voor zover het bestuursorgaan kenbaar heeft gemaakt dat deze weg is geopend. Het bestuursorgaan kan nadere eisen stellen aan het gebruik van de elektronische weg.	Nieuw lid
4. Het bestuursorgaan deelt een weigering op grond van dit artikel zo spoedig mogelijk aan de afzender mede.	4. Bij of krachtens de wet kan het gebruik van de elektronische weg worden voorgeschreven.	Nieuw lid
	Artikel 2:15a	

	1. Een bestuursorgaan kan elektronisch verschafte gegevens en bescheiden weigeren voor zover de aanvaarding daarvan tot een onevenredige belasting voor het bestuursorgaan zou leiden.	Lid verplaatst, was eerst 2:15 lid 2
	2. Een bestuursorgaan kan een elektronisch verzonden bericht weigeren voor zover de betrouwbaarheid of vertrouwelijkheid van dit bericht onvoldoende is gewaarborgd, gelet op de aard en de inhoud van het bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt.	Lid verplaatst, was eerst 2:15 lid 3
	3. Het bestuursorgaan deelt een weigering op grond van dit artikel zo spoedig mogelijk aan de afzender mede.	Lid verplaatst, was eerst 2:15 lid 4
	<b>Artikel 2:15b</b>	
	1. Indien een bericht als bedoeld in artikel 2:15, eerste lid, niet is verzonden op de voor dat bericht aangewezen wijze, kan een bestuursorgaan dat bericht in afwijking van de artikelen 4:5 en 6:6 weigeren, zonder dat de gelegenheid wordt geboden het bericht aan te vullen.	Nieuw lid
	2. De weigering blijft achterwege indien: 1 <sup>o</sup> het bericht is verzonden op een voor een ander type bericht aangewezen wijze en het bericht door het bestuursorgaan zonder nadere bewerking kan worden behandeld als ware het verzonden op de voor dat bericht aangewezen wijze. 2 <sup>o</sup> de verzender redelijkerwijs kon menen dat hij het bericht op die wijze aan het bestuursorgaan kon zenden, of 3 <sup>o</sup> voor het type bericht geen wijze van verzending is aangewezen;	Nieuw lid
	3. Tenzij het bestuursorgaan door de wijze van verzenden geen kennis heeft genomen van het bericht, deelt het bestuursorgaan een weigering op grond van dit artikel zo spoedig mogelijk aan de afzender mede, zo mogelijk onder mededeling van de juiste wijze van inzenden van dat bericht.	Nieuw lid

	4. Indien de weigering achterwege blijft en het bericht voor behandeling intern moet worden doorgeleid, vangt een bij wettelijk voorschrift bepaalde beslistermijn aan op het tijdstip van doorgeleiding, indien onverwijld aan de afzender van het bericht mededeling wordt gedaan van die doorgeleiding en het tijdstip waarop de termijn aanvangt.	Nieuw lid
	<b>Artikel 2:15c</b>	
	1. Een bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van een elektronisch bericht als bedoeld in artikel 2:15, eerste lid, dat overeenkomstig artikel 2:15, derde lid, is verzonden, tenzij: a. het bestuursorgaan en de verzender gebruikmaken van hetzelfde systeem voor gegevensverwerking en de verzender in dat systeem kan zien dat het bericht voor het bestuursorgaan beschikbaar is, of b. van de verzender geen elektronisch adres beschikbaar is.	Nieuw lid
	2. Indien een bericht aan een bestuursorgaan wordt verzonden door de rechtstreekse invoer van gegevens in een systeem voor gegevensverwerking van het bestuursorgaan, stelt het bestuursorgaan de ingevoerde gegevens aan de verzender ter beschikking op een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke manier.	Nieuw lid
	<b>Artikel 2:16a</b>	
	1. Het bestuursorgaan kan een wettelijke termijn voor de indiening van een bericht verlengen wegens een verminderde elektronische bereikbaarheid van het bestuursorgaan.	Nieuw lid
	2. Het bestuursorgaan doet van de in het eerste lid bedoelde verlenging van de termijn zo spoedig mogelijk mededeling op een zodanige wijze dat degenen die gebruikmaken van de desbetreffende wijze van elektronische verzending hiervan tijdig kennis kunnen nemen.	Nieuw lid

	3. Indien voor de indiening van een bericht bij een bestuursorgaan een termijn is gesteld, en het bestuursorgaan is in een periode voorafgaand aan het einde van die termijn enige tijd niet bereikbaar via de met toepassing van artikel 2:15, eerste lid, voor dat bericht aangewezen wijze van elektronische verzending, wordt de verzender de overschrijding van die termijn niet tegengeworpen indien redelijkerwijs niet kan worden geoordeeld dat de verzender in verzuim is geweest.	Nieuw lid
	4. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen nadere regels worden gesteld over de verschoonbaarheid van termijnoverschrijdingen wegens verminderde elektronische bereikbaarheid van het bestuursorgaan.	Nieuw lid
<b>Artikel 2:16b</b>		
	1. Tenzij de geadresseerde heeft aangegeven een mededeling als bedoeld in artikel 2:14a, niet te willen ontvangen, wordt de overschrijding van een termijn die is aangevangen met de verzending van het bericht waarop een dergelijke mededeling betrekking heeft, niet aan de geadresseerde tegengeworpen, indien deze mededeling niet is verzonden.	Nieuw lid
	2. De overschrijding van een termijn wordt de geadresseerde eveneens niet tegengeworpen als hij de mededeling, bedoeld in artikel 2:14a, niet heeft ontvangen en redelijkerwijs niet kan worden geoordeeld dat de geadresseerde in verzuim is geweest.	
<b>Artikel 2:17</b>		
1. Als tijdstip waarop een bericht door een bestuursorgaan elektronisch is verzonden, geldt het tijdstip waarop het bericht een systeem voor gegevensverwerking bereikt waarvoor het bestuursorgaan geen verantwoordelijkheid draagt of, indien het bestuursorgaan en de geadresseerde gebruik maken van hetzelfde systeem voor gegevensverwerking, het tijdstip waarop het bericht toegankelijk wordt voor de geadresseerde.	1. Als tijdstip waarop een bericht door een bestuursorgaan elektronisch is verzonden, geldt het tijdstip waarop het bericht een systeem voor gegevensverwerking bereikt waarvoor het bestuursorgaan of een ander bestuursorgaan geen verantwoordelijkheid draagt of, indien het bestuursorgaan gebruikmaakt van een systeem voor gegevensverwerking waarin de geadresseerde toegang heeft tot het bericht, het tijdstip waarop het bericht toegankelijk wordt voor de geadresseerde.	



	2. Indien het bestuursorgaan het bericht voor de geadresseerde toegankelijk maakt via de voorziening, bedoeld in artikel X van de Wet elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst en een andere voorziening, geldt als tijdstip waarop het bericht is verzonden het tijdstip waarop het bericht toegankelijk is geworden via de voorziening, bedoeld in artikel X van de Wet elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst.	Nieuw lid
	3. Indien een bestuursorgaan een melding ontvangt dat een elektronisch verzonden bericht niet is bezorgd bij de geadresseerde, wordt het bericht ten minste eenmaal opnieuw elektronisch verzonden. In dat geval geldt de tweede verzending als tijdstip waarop het bericht door het bestuursorgaan elektronisch is verzonden.	Nieuw lid
2. Als tijdstip waarop een bericht door een bestuursorgaan elektronisch is ontvangen, geldt het tijdstip waarop het bericht zijn systeem voor gegevensverwerking heeft bereikt.	4. Als tijdstip waarop een bericht door een bestuursorgaan elektronisch is ontvangen, geldt het tijdstip waarop het bericht zijn systeem voor gegevensverwerking of een ander daartoe aangewezen systeem heeft bereikt of het tijdstip waarop het bericht op andere wijze elektronisch toegankelijk wordt voor het bestuursorgaan.	
	5. Indien het bestuursorgaan gebruikmaakt van een systeem voor gegevensverwerking waarin de geadresseerde toegang heeft tot het bericht, rust op het bestuursorgaan de bewijslast inzake de ontvangst van aan het bestuursorgaan gezonden berichten en de verzending van aan de geadresseerde gezonden berichten, alsmede inzake gegevens over de kennisgeving van deze berichten door de geadresseerde. De afzender of de geadresseerde wordt desgevraagd afschrift van deze gegevens verstrekt.	Nieuw lid
<b>Artikel 4:3a</b>		
Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van een elektronisch ingediende aanvraag.		Artikel vervalt
<b>Artikel 4:4</b>		
Het bestuursorgaan dat bevoegd is op de aanvraag te beslissen, kan voor het indienen van aanvragen en het verstrekken van gegevens een formulier vaststellen, voor zover daarin niet is voorzien bij wettelijk voorschrift.	1. Het bestuursorgaan dat bevoegd is op de aanvraag te beslissen, kan voor het indienen van aanvragen en het verstrekken van gegevens een formulier vaststellen, voor zover daarin niet is voorzien bij wettelijk voorschrift.	Alleen nummering veranderd

	2. In het formulier worden geen gegevens gevraagd die voor de te nemen beschikking niet noodzakelijk zijn, tenzij wordt aangegeven dat de verstrekking van die gegevens niet verplicht is.	Nieuw lid
Artikel 4:5	Artikel 4:5	
1. Het bestuursorgaan kan besluiten de aanvraag niet te behandelen, indien: a. de aanvrager niet heeft voldaan aan enig wettelijk voorschrift voor het in behandeling nemen van de aanvraag, of b. de aanvraag geheel of gedeeltelijk is geweigerd op grond van artikel 2:15, of c. de verstrekte gegevens en bescheiden onvoldoende zijn voor de beoordeling van de aanvraag of voor de voorbereiding van de beschikking, mits de aanvrager de gelegenheid heeft gehad de aanvraag binnen een door het bestuursorgaan gestelde termijn aan te vullen.	1. Nadat de aanvrager de gelegenheid heeft gehad de aanvraag binnen een door het bestuursorgaan gestelde termijn aan te vullen, kan het bestuursorgaan besluiten de aanvraag niet te behandelen, indien: a. de aanvrager niet heeft voldaan aan enig wettelijk voorschrift voor het in behandeling nemen van de aanvraag, of b. de aanvraag geheel of gedeeltelijk is geweigerd op grond van artikel 2:15a, of c. de verstrekte gegevens en bescheiden onvoldoende zijn voor de beoordeling van de aanvraag of voor de voorbereiding van de beschikking.	
Artikel 4:17	Artikel 4:17	
4. Indien de aanvraag elektronisch kon worden gedaan, is artikel 4:3a van overeenkomstige toepassing op de ingebrekestelling		Lid vervalt
5. Beroep tegen het niet tijdig geven van de beschikking schort de dwangsom niet op.	4. Beroep tegen het niet tijdig geven van de beschikking schort de dwangsom niet op.	Alleen nummering veranderd
6. Geen dwangsom is verschuldigd indien: a. het bestuursorgaan onredelijk laat in gebreke is gesteld, b. de aanvrager geen belanghebbende is, of c. de aanvraag kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond is.	5. Geen dwangsom is verschuldigd indien: a. het bestuursorgaan onredelijk laat in gebreke is gesteld, b. de aanvrager geen belanghebbende is, of c. de aanvraag kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond is.	Alleen nummering veranderd
7. Indien er meer dan één aanvrager is, is de dwangsom aan ieder van de aanvragers voor een gelijk deel verschuldigd.	6. Indien er meer dan één aanvrager is, is de dwangsom aan ieder van de aanvragers voor een gelijk deel verschuldigd.	Alleen nummering veranderd
Artikel 4:20d	Artikel 4:20d	
3. De artikelen 4:17, vierde lid, en zesde lid, onder a en b, en 4:18 tot en met 4:20 zijn van overeenkomstige toepassing.	3. De artikelen 4:17, vijfde lid, onder a en b, en 4:18 tot en met 4:20 zijn van overeenkomstige toepassing.	

Artikel 6:6	Artikel 6:6	
Het bezwaar of beroep kan niet-ontvankelijk worden verklaard, indien: a. niet is voldaan aan artikel 6:5 of aan enig ander bij de wet gesteld vereiste voor het in behandeling nemen van het bezwaar of beroep, of b. het bezwaar- of beroepschrift geheel of gedeeltelijk is geweigerd op grond van artikel 2:15, mits de indiener de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een hem daartoe gestelde termijn.	Nadat de indiener de gelegenheid heeft gehad het verzuim binnen een door het bestuursorgaan gestelde termijn te herstellen, kan het bezwaar niet-ontvankelijk worden verklaard, indien: a. niet is voldaan aan artikel 6:5 of aan enig ander bij de wet gesteld vereiste voor het in behandeling nemen van het bezwaar of beroep, of b. het bezwaar- of beroepschrift geheel of gedeeltelijk is geweigerd op grond van artikel 2:15a.	
Artikel 7:14	Artikel 7:14	
Artikel 3:6, tweede lid, afdeling 3.4, de artikelen 3:41 tot en met 3:45, afdeling 3.7, met uitzondering van artikel 3:49 en titel 4.1, met uitzondering van de artikelen 4:14, eerste lid, en 4:15, eerste lid, onderdeel b, tweede lid, onderdelen b en c, derde lid en vierde lid en paragraaf 4.1.3.2, zijn niet van toepassing op besluiten op grond van deze afdeling	De artikelen 2:15b, vierde lid, en 3:6, tweede lid, afdeling 3.4, de artikelen 3:41 tot en met 3:45, afdeling 3.7, met uitzondering van artikel 3:49 en titel 4.1, met uitzondering van de artikelen 4:14, eerste lid, en 4:15, eerste lid, onderdeel b, tweede lid, onderdelen b en c, derde lid en vierde lid en paragraaf 4.1.3.2, zijn niet van toepassing op besluiten op grond van deze afdeling	
Artikel 7:27	Artikel 7:27	
Artikel 3:6, tweede lid, afdeling 3.4, de artikelen 3:41 tot en met 3:45, afdeling 3.7, met uitzondering van artikel 3:49 en titel 4.1, met uitzondering van de artikelen 4:14, eerste lid, en 4:15, eerste lid, onderdeel b, tweede lid, onderdelen b en c, derde lid en vierde lid en paragraaf 4.1.3.2, zijn niet van toepassing op besluiten op grond van deze afdeling.	De artikelen 2:15b, vierde lid, en 3:6, tweede lid, afdeling 3.4, de artikelen 3:41 tot en met 3:45, afdeling 3.7, met uitzondering van artikel 3:49 en titel 4.1, met uitzondering van de artikelen 4:14, eerste lid, en 4:15, eerste lid, onderdeel b, tweede lid, onderdelen b en c, derde lid en vierde lid en paragraaf 4.1.3.2, zijn niet van toepassing op besluiten op grond van deze afdeling.	
Artikel 8:4	Artikel 8:4	
1. Geen beroep kan worden ingesteld tegen een besluit: a. inhoudende een weigering op grond van artikel 2:15,	1. Geen beroep kan worden ingesteld tegen een besluit: a. inhoudende een weigering op grond van artikel 2:15a.	
Artikel 9:28	Artikel 9:28	

<p>3. Indien niet is voldaan aan de in dit artikel gestelde vereisten of indien het verzoekschrift geheel of gedeeltelijk is geweigerd op grond van artikel 2:15, stelt de ombudsman de verzoeker in de gelegenheid het verzuim binnen een door hem daartoe gestelde termijn te herstellen</p>	<p>3. Indien niet is voldaan aan de in dit artikel gestelde vereisten of indien het verzoekschrift geheel of gedeeltelijk is geweigerd op grond van artikel 2:15a, stelt de ombudsman de verzoeker in de gelegenheid het verzuim binnen een door hem daartoe gestelde termijn te herstellen</p>	
	<p>Artikel 11:3a</p>	
	<p>Bij tijdelijke regeling van Onze Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties kan worden bepaald dat artikel 2:15, eerste lid, niet van toepassing is op in die regeling aangewezen berichten aan in die regeling aangewezen bestuursorganen voor een in die regeling bepaalde periode.</p>	<p>Nieuw lid</p>